

# **PLAN D'ACTION**

## **À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES**

**2025-2026<sup>1</sup> révisé**

***Incluant le bilan pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2025.***

## **CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA MONTÉRÉGIE-CENTRE**

**Juin 2026**

*Adopté au Comité de direction le 2026-06-09*

---

<sup>1</sup> Le PAPH 2025-2026 couvre la période du 1<sup>er</sup> janvier 2025 au 31 décembre 2026.

Ce *Plan d'action* a été produit par la direction des programmes déficiences (DI-TSA, DP et DV) du CISSS de la Montérégie-Centre. Il sera rendu disponible en version électronique et accessible, dès son adoption au Comité de direction, sur le site Internet suivant : [santemonteregie.qc.ca/centre](http://santemonteregie.qc.ca/centre)

# Table des matières

<b>Liste des acronymes</b> .....	<b>4</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>6</b>
<b>Portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activités</b> .....	<b>7</b>
Population et territoire.....	8
Clientèle et installations .....	8
Population présentant des incapacités .....	9
<b>Engagement à réduire les obstacles</b> .....	<b>10</b>
<b>Personne responsable du plan d'action et collaborateurs</b> .....	<b>11</b>
<b>Diagnostic</b> .....	<b>13</b>
Ressources humaines et recrutement .....	13
Ressources humaines et communications .....	14
<i>Accès aux documents</i> .....	14
<i>Communication adaptée</i> .....	14
<i>Accessibilité web</i> .....	15
<i>Sensibilisation et formation</i> .....	15
Communications et affichage dans les salles d'attente .....	16
Accessibilité aux installations et signalisation .....	17
Accessibilité, appels d'offres et contrats .....	18
Usager partenaire .....	18
Comités des usagers .....	19
Accompagnement des usagers présentant des incapacités ou vulnérabilités par le commissariat aux plaintes et à la qualité des services .....	19
Responsabilité populationnelle .....	21
Gamme de services DI-TSA-DP .....	22
Leadership en recherche et innovation.....	22
<b>Bilan 2025 du Plan d'action bisannuel 2025-2026 à l'égard des personnes handicapées</b> .....	<b>23</b>
<b>Plan d'action bisannuel 2025-2026 à l'égard des personnes handicapées — Identification des obstacles priorités et des mesures retenues</b> .....	<b>33</b>
Annexe 1 : Page Nousrecrutons.ca .....	40
Annexe 2 : Actualités I-Centre 2025-12-03 Des parcs inclusifs pour tous .....	42
Annexe 3 : Signalisation dans la MDA de St-Jean et la MDA-MA de Carignan .....	43
Annexe 4 : Capsule d'information no 25 – La Politique Équité, Diversité, Inclusion et Accessibilité (ÉDIA) : c'est bon à savoir! .....	48

# Liste des acronymes

ASL	American Sign Language
CH	Centre hospitalier
CHSLD	Centres d'hébergement et de soins de longue durée
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CLSC	Centre local de services communautaires
CPEJ	Centre de la protection de l'enfance et de la jeunesse
CR	Centre de réadaptation
CRIR	Centre de recherche interdisciplinaire en réadaptation du Montréal métropolitain
DEAU	Direction de l'enseignement et des affaires universitaires
DI-TSA et DP	Déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique
DL	Direction de la logistique
DPDR	Direction des programmes déficiences et de réadaptation
DR	Direction de la recherche
DRHDO-AJ	Direction des ressources humaines, du développement organisationnel et des affaires juridiques
DRIM	Direction des ressources informationnelles de la Montérégie
DSI	Direction des soins infirmiers
DSP	Direction des services professionnels
DSPu	Direction de la santé publique
DST	Direction des services techniques

HTSA	Hypothèse d'un Trouble du spectre de l'autisme
INLB	Institut Nazareth et Louis-Braille
LSQ	Langue des signes québécois
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
PDRH	Plan de développement des ressources humaines
RI-RTF	Ressource intermédiaire et de type familial
RLS	Réseau local de services
RTS	Réseau territorial de services
SAI	Service d'adaptation de l'information (anciennement AIMS)
SAPA	Soutien à l'autonomie des personnes âgées
SDEM SEMO	Service d'aide à l'emploi et de placement en entreprise pour personnes handicapées de la Montérégie
SOM	Spécialiste en orientation et Mobilité
SRDV	Spécialistes en réadaptation en déficience visuelle
TES	Techniciens/ Technicienne en Éducation Spécialisée
TI	Technologies de l'information

# Introduction

Les obligations légales inscrites à la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (L.R.Q., c. E-20.1) adoptée en 2004 nous invitent à formaliser annuellement, sous forme de plan d'action, les intentions du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) en ce qui a trait à la réduction des obstacles à l'intégration des personnes handicapées à la société<sup>2</sup>.

La Loi prévoit que le plan d'action doit faire état des obstacles à l'intégration des personnes handicapées qui ont été identifiées au sein de l'organisation ainsi que des mesures qui seront prises dans l'année subséquente pour y remédier. Aussi, le plan d'action doit être rendu public annuellement. Enfin, les organismes publics doivent nommer un coordonnateur de services aux personnes handicapées et transmettre ses coordonnées à l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ).

L'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec garantit à toute personne le droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur un motif de discrimination énumérée.

Le CISSS de la Montérégie-Centre présente dans ce document son diagnostic et son bilan<sup>3</sup> à la suite de la première année de son plan d'action bisannuel 2025-2026 (1<sup>er</sup> janvier 2025 au 31 décembre 2026) à l'égard des personnes handicapées.

---

<sup>2</sup> Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, article 61.1.

<sup>3</sup> Le bilan pour l'année 2025 couvre la période du 1<sup>er</sup> janvier 2025 au 31 décembre 2025.

# Portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activités

La Montérégie possède la particularité d'être divisée en trois CISSS (Ouest, Centre, Est). Le CISSS de la Montérégie-Centre est issu du regroupement des Centres de santé et de services sociaux (CSSS) Champlain–Charles-Le Moyne, Haut-Richelieu-Rouville et de l'Institut Nazareth et Louis-Braille. Le CISSS de la Montérégie-Centre chapeaute également certains mandats régionaux par exemple le Centre intégré de cancérologie de la Montérégie, la certification des résidences privées et des ressources d'hébergement en dépendances, la Direction de santé publique, les Directions régionales des ressources informationnelles, des laboratoires et de la paie.

Pour assurer une véritable intégration des services offerts à la population, le CISSS de la Montérégie-Centre :

- Est au cœur d'un réseau territorial de services (RTS) ;
- A la responsabilité d'assurer la prestation de soins et de services à la population de son territoire socio sanitaire, incluant le volet santé publique pour toute la Montérégie ;
- Assume une responsabilité populationnelle envers la population de son territoire socio sanitaire ;
- Veille à l'organisation des services et à leur complémentarité sur son territoire dans le cadre de ses multiples missions (CH, CLSC, CHSLD, CPEJ, CR), et ce, en fonction des besoins de sa population et de ses réalités territoriales ;
- Conclut des ententes avec les autres installations et les organisations partenaires de son RTS (centres hospitaliers universitaires, cliniques médicales, groupes de médecine de famille, cliniques réseau, organismes communautaires, pharmacies communautaires, partenaires externes, etc.).

Ce mandat est réalisé par plus de 13 000 employés et 800 médecins.

## Population et territoire

Le CISSS est situé au cœur de la Rive-Sud de Montréal, traversé par les autoroutes 10 et 30 et bordé au sud par la frontière américaine dans la partie centre de la Montérégie et dessert la population d'un territoire de 1 391 km<sup>2</sup>. Il inclut partiellement les municipalités régionales du comté de Rouville, du Haut-Richelieu et de la Vallée-du-Richelieu ainsi qu'une partie de l'agglomération de Longueuil.

Comptant environ 425 000 habitants<sup>4</sup>, le territoire du CISSS de la Montérégie-Centre représente 29 % de la population de la région. Les personnes de 65 ans et plus représentent 20% des résidents de la Montérégie-Centre (environ 84 500 personnes) et les jeunes de moins de 18 ans, 19,6 % (environ 83 600 personnes).

## Clientèle et installations

Quelques données concernant les services offerts en 2024-2025 et en 2025-2026 <sup>5 6</sup>:

- Le pourcentage des personnes ayant consulté un professionnel de la santé à l'intérieur de 36 heures dans les cliniques médicales a été de 37.44% soit une augmentation de 3.59% par rapport à 2023-2024,
- 135 985 visites à l'urgence, pour les deux hôpitaux du CISSS de la Montérégie-Centre;
- Au total, 32 369 chirurgies ont été réalisées. Cela inclus les chirurgies effectuées dans les deux hôpitaux et à la clinique Dix-30.
- 1 350 193 heures de services de soutien au domicile ont été offertes au cours de l'année 2024-2025. La cible a été dépassée de 106 302 heures.

En ce qui a trait aux services spécialisés en déficience visuelle, le CISSS de la Montérégie-Centre dessert la population des régions de Montréal, de Laval ainsi que des RLS de la Haute-Yamaska et de la Pommeraie.

Un nouveau point de service en basse vision a ouvert en décembre 2024 à l'Hôpital Notre-Dame. Ce 6<sup>e</sup> point de service contribue à améliorer la couverture du territoire

---

<sup>4</sup> Source : ministère de la Santé et des Services sociaux, *Estimations de population révisées annuellement* (2016-2021), v. 22-07-2022.

<sup>5</sup> <https://sante.quebec/inc/documents/sante-quebec-rapport-annuel.pdf>

<sup>6</sup> [Survol des activités du CISSS de la Montérégie-Centre 2024-2025 | Portail Santé Montérégie](#)

desservi et ainsi faciliter l'accès à nos usagers. 350 usagers ont été desservis depuis son ouverture, autant pour les rendez-vous avec l'optométriste qu'avec les opticiennes.

L'INLB détient également un mandat suprarégional. Des services de réadaptation en déficience visuelle spécialisés et surspécialisés sont offerts à l'échelle du Québec.

Le CISSS de la Montérégie-Centre établit des ententes avec le CISSS de la Montérégie-Ouest où sont intégrés la plupart des services de réadaptation spécialisés de la région en déficience physique, en déficience intellectuelle et pour la clientèle ayant un trouble du spectre de l'autisme. Il collabore également avec le CISSS de la Montérégie-Est où est situé le Centre jeunesse de la Montérégie.

## Population présentant des incapacités

C'est dans la Loi que l'on retrouve la définition de « personne handicapée », inspirée du modèle conceptuel québécois du Processus de production du handicap (PPH). Ainsi, on entend par cette expression « *Toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes* ». Cette définition s'applique à toute personne, enfant, adulte ou aîné, ayant une déficience. L'incapacité peut être motrice, intellectuelle, de la parole ou du langage, visuelle ou auditive. Elle peut être reliée à des fonctions organiques ou encore, à un trouble du spectre de l'autisme ou à un trouble grave de santé mentale. Notons que la définition permet l'inclusion des personnes ayant des incapacités significatives épisodiques ou cycliques.

Bien qu'il ne soit pas possible de fournir des données précises sur les personnes handicapées du CISSS de la Montérégie-Centre, il est pertinent de fournir des données sur les personnes vivant avec une incapacité, qu'elle soit légère ou grave. En 2022, environ 76 700 personnes de 15 ans et plus du RTS de la Montérégie-Centre déclarent souffrir d'incapacité. Il s'agit de 23,6 % de la population de 15 ans et plus, soit une proportion semblable à celle observée au Québec (21,0 %). Il s'agit de 46 000 (24,0 %) personnes dans le RLS de Champlain et 30 700 (22,9 %) personnes dans le RLS du Haut-Richelieu–Rouville.

Parmi les personnes du RTS de la Montérégie-Centre de 15 ans et plus ayant une incapacité en 2022, 48 % présentent une incapacité légère, 23 % une incapacité modérée, 19 % une incapacité sévère et 11 % une incapacité très sévère. Dans le RTS, les types d'incapacités les plus fréquemment mentionnées sont la douleur (13,4 %), la mobilité (7,2 %), la flexibilité (6,9 %) et la santé mentale (6,4 %).

En Montérégie, les incapacités liées à l'apprentissage (4,9 %), la vision (4,6 %), la dextérité (4,0 %), l'ouïe (3,7 %) et la mémoire (2,6 %) sont aussi rapportées par les personnes de 15 ans et plus. Ces proportions ne diffèrent pas sur le plan statistique de celles observées au Québec.

**Tableau 1** — Proportion de personnes ayant une incapacité selon le type d'incapacité, personnes de 15 ans et plus, Montérégie, Québec, 2022

Type d'incapacité	Nombre estimé	Proportion (%) brute
Douleur	139 550 <sup>E</sup>	12,4 %
Flexibilité	85 300 <sup>E</sup>	7,6 %
Mobilité	82 000 <sup>E</sup>	7,3 %
Santé mentale	67 200 <sup>E</sup>	6,0 %
Vision	52 150	4,6 %
Ouïe	41 250	3,7 %
Dextérité	44 900	4,0 %
Apprentissage	55 300	4,9 %
Mémoire	29 250	2,6 %
Développement	F	

E : à utiliser avec prudence

F : trop peu fiable pour être publié

Source : statistique Canada, Enquête canadienne sur l'incapacité, 2022.

## Engagement à réduire les obstacles

Le comité de direction du CISSS de la Montérégie-Centre affirme sa détermination à réduire, à éliminer et à prévenir les obstacles à l'intégration des personnes handicapées faisant partie de la clientèle, des citoyens, des partenaires et toute personne contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement, dans le but de contribuer à l'exercice de leur citoyenneté. Par conséquent, il s'engage à déployer les efforts et les ressources qui contribueront à faire échec aux préjugés et à la discrimination, ainsi qu'à améliorer l'accueil, la communication et la dispensation des services pour cette clientèle.

# Personne responsable du plan d'action et collaborateurs

Madame Nathalie Ferguson, directrice des programmes déficiences et de réadaptation a été désignée responsable du plan d'action pour le CISSS de la Montérégie-Centre. C'est sous sa direction que l'information visant à établir le diagnostic des obstacles pour le CISSS de la Montérégie-Centre a été colligée et que le plan d'action a été élaboré.

Des représentants des directions suivantes ont contribué à produire les informations utiles au diagnostic :

## **Direction des programmes déficiences et de réadaptation (DPDR):**

- Nathalie Ferguson, directrice
- Mélanie Gagné, directrice-adjointe
- Myriam Fortin, conseillère-cadre
- Veronica Torres Mazon, APPR
- Gilles Corbeil, organisateur communautaire
- Laurianne Vézina, chef d'administration de programme DI-TSA et DP (intérim)
- Vicky Bouillon, spécialiste en procédés administratifs

## **Direction des ressources humaines, du développement organisationnel et des affaires juridiques :**

- Christian Bussièrès, chef de service des activités d'attraction et de fidélisation des ressources humaines

## **Direction des services techniques :**

- Richard Pichette, directeur adjoint des services techniques — opérations

## **Direction de la logistique :**

- Frédéric Legault, directeur de la logistique

- Alexandre Gauvin, Coordonnateur de la gestion contractuelle, des appels d'offres et de la performance de l'approvisionnement
- Denis Blais, Chef de service de la sécurité et du stationnement

### **Direction des services informatiques**

- Carl Brisson, analyste spécialisé en informatique, chargé de projet, Équipe Projets RI.

### **Direction de la qualité, évaluation, performance, éthique et Lean :**

- Jocelyne Audet, responsable partenariat avec les usagers et expérience usager

### **Direction de la santé publique :**

- Manon Noiseux, chef d'équipe, planification, évaluation et surveillance

### **Commissariat aux plaintes et à la qualité des services :**

- Anne-Laure Cuchet-Lebrun, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services

### **Représentants des usagers partenaires :**

Dans le cadre de l'élaboration du plan 2025-2026, trois personnes dont deux membres du comité des usagers présentant une déficience visuelle ont participé à la consultation.

- Francine Boulet, présidente
- Lise Bourassa, trésorière
- Marie-Pier Brousseau, consultante

# Diagnostic

## Ressources humaines et recrutement

Au 31 mars 2025, le CISSS de la Montérégie-Centre comptait 66 employés ayant déclaré un handicap. La proportion des personnes handicapées qui travaillent pour le CISSS de la Montérégie-Centre était de 0.503 %. Pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2025, il y a eu 1585 embauches. 12 de ces personnes embauchées ont déclaré avoir un handicap.

Le CISSS de la Montérégie-Centre applique un programme d'accès à l'égalité en emploi et invite les femmes, les Autochtones, les minorités visibles, les minorités ethniques et les personnes handicapées à présenter leur candidature. Ces dernières peuvent également faire part de leurs besoins particuliers relativement à l'emploi sollicité afin de faciliter leur mise en candidature. Une phrase a aussi été ajoutée dans l'affichage des offres d'emploi : *Nous vous saurions gré de nous faire part de tout handicap qui nécessiterait un aménagement technique et physique adapté à votre situation lors du processus de sélection. Soyez assuré que nous traiterons cette information avec confidentialité.*

Le logiciel utilisé pour le dépôt de candidature a été changé en octobre 2024. Le SAI a collaboré avec le fournisseur afin de s'assurer de son accessibilité. La nouvelle plateforme Digital Recruiter rencontre les critères d'accessibilité.

Le CISSS de la Montérégie-Centre poursuit l'approche SENSÉ, visant à favoriser l'inclusion des personnes ayant une déficience visuelle sur le marché du travail. En développant une culture d'inclusion en milieu de travail auprès des gestionnaires et employés, ce projet a pour objectif d'adapter des postes dans le secteur de la santé et des services sociaux pour maximiser les compétences et l'intégration des personnes diplômées ayant une déficience visuelle en tant que travailleur de ce secteur. Le projet inclut les stagiaires qui viennent apprendre et développer leurs compétences dans nos installations. Les trois capsules de formation sont maintenant disponibles sur l'Extranet de l'INLB. Cela permet aux autres établissements du réseau de la santé et autres milieux de travail qui souhaiteraient obtenir davantage d'informations d'y avoir accès.

[Approche SENSÉ - Extranet - Institut Nazareth et Louis-Braille](#)

Consulter l'annexe 1 pour un aperçu de la page Nousrecrutons.ca.

# Ressources humaines et communications

## Accès aux documents

S'il n'existe pas à ce jour de politique formalisée en la matière, la Direction des communications et des affaires juridiques du CISSS de la Montérégie-Centre a le souci de rendre les documents qu'il produit, à destination du personnel et des usagers, les plus accessibles possible, grâce notamment à l'intégration du personnel de l'INLB, habitué à prendre en compte les spécificités des personnes ayant une déficience visuelle. Dans la production d'outils et de documents, ils se préoccupent notamment des polices, de la taille de caractères ainsi que des couleurs et contraste. L'ensemble du personnel du CISSS impliqué dans la production de documents gagnerait à être davantage formé sur l'accessibilité.

Le service d'adaptation de l'information a développé une formation destinée au personnel qui rédige ou met en page des documents intitulée « *La création de documents Word accessibles ... Accessible à tous!* ». Cette formation est disponible sur l'ENA (16744) en plus de l'Extranet de l'INLB. Cette formation vise à outiller les participants en matière de bonnes pratiques d'accessibilité de documents qui sont produits au sein de l'organisation. Ce thème a été ajouté à la présentation aux nouveaux gestionnaires afin de les sensibiliser et de leur présenter le service.

## Communication adaptée

Dans le cadre du sondage ministériel *Votre opinion compte*, le SAI a travaillé avec le promoteur de la plateforme LIME SANTÉ afin de rendre les sondages accessibles. Le sondage pour la clientèle ayant une déficience visuelle a officiellement été lancé le 17 mars 2025. L'équipe des communications et le SAI ont été mis à contribution pour revoir les affiches, les signets et autres outils de promotion afin qu'ils respectent les critères d'accessibilité.

Dans le cadre du changement de logiciel pour la rédaction des notes au dossier pour les programmes en déficience visuelle, des tests d'accessibilités et des démarches auprès des fournisseurs ont été réalisés pour trouver une solution qui répondait autant aux besoins cliniques qu'à l'accessibilité. LogiTDD remplacera à partir de mai 2026 le logiciel DUN.

## **Accessibilité web**

L'accessibilité web permet aux personnes ayant toute forme de limitation ou de handicap d'accéder au contenu d'un site web et ainsi d'exercer leur autonomie dans leurs activités de vie quotidienne et professionnelle. À l'interne, l'utilisation de systèmes accessibles est encouragée et privilégiée. Plusieurs applications se sont avérées être désuètes en 2024. Lors de la recherche de nouvelles applications, les critères d'accessibilité faisaient parties des requis. Lorsque ceux-ci ne peuvent être mis en place, des mesures compensatoires sont prévues. En particulier, le système de paie n'étant pas accessible, une procédure a dû être mise en place pour les employés avec une déficience visuelle.

La Direction des communications et des affaires juridiques du CISSS ainsi que la direction des ressources informationnelles de la Montérégie comptent parmi leurs employés des gens formés en accessibilité web. Le CISSS fait également appel au comité des usagers de l'INLB afin d'assurer une vigie conjointe concernant l'accessibilité web. Bien que la majorité des standards d'accessibilité soit respectée, certains enjeux demeurent et doivent faire l'objet d'un appel d'offres pour être corrigés.

## **Sensibilisation et formation**

Le service de l'adaptation de l'information (SAI) de l'INLB a pour mission de rendre l'information courante en français, en anglais ainsi qu'en d'autres langues, accessible aux personnes ayant un handicap visuel. De plus, le SAI offre des services-conseils et du matériel permettant de réduire les situations de handicap des personnes présentant des limitations visuelles dans toutes les sphères de leurs vies.

La Direction des communications et des affaires juridiques appuie, sur le plan des communications, toute action ou activité portée par les directions cliniques du CISSS, pour diffuser les éventuelles informations ou activités organisées en lien avec la Semaine québécoise des personnes handicapées qui se tient chaque année au mois de juin et la journée internationale des personnes handicapées le 3 décembre. En 2025, un texte a été publié sur l'accessibilité des parcs. L'équipe Service de soutien aux partenaires et à la collectivité est fière de contribuer à cet objectif grâce à une initiative concrète offerte en collaboration avec le CISSS de la Montérégie-Ouest ainsi que Loisirs et Sport Montérégie. La formation « L'accessibilité pour tous » est la seule sur l'aménagement inclusif des espaces de loisirs qui est offerte par un CISSS ou un CIUSSS à des villes et municipalités. (Annexe 2)

Depuis l'automne 2022, la formation « *Approche respectueuse et adaptée aux personnes en situation de handicap* » est disponible au PDRH du CISSS de la Montérégie-Centre pour toutes les directions. Cette formation vise à démystifier les besoins de cette clientèle et à fournir diverses stratégies pour faciliter l'accueil des personnes en situation de handicap. Elle s'adresse au personnel à l'accueil ou à toute personne appelée à interagir avec un usager en situation de handicap. Les différentes capsules couvrent plusieurs déficiences, dont la déficience visuelle, le TSA, la déficience auditive et langagière, déficience motrice, etc. L'INLB a collaboré à la création du contenu de cette formation et la DPDR sera porteuse du déploiement de cette dernière. Entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2025, 44 employés et gestionnaires ont suivi la formation.

Enfin, une sensibilisation en continu est réalisée auprès de la direction des Ressources humaines afin que les différentes formations se retrouvant sur la plateforme d'Environnement Numérique d'Apprentissage (ENA) soient accessibles. Dans le cadre de l'approche SENSÉ, un contact a été fait auprès du service du bénévolat afin de mettre en place une mesure compensatoire. Ils sont disponibles pour soutenir le personnel présentant une déficience visuelle lors de l'utilisation de l'ENA. Leur implication est variée : gestion de la plateforme, faire défiler la formation au rythme de l'apprenant ou faire la lecture de certains passages qui ne seraient pas narrés. La demande doit être faite un certain temps à l'avance afin de trouver un bénévole pour la date souhaitée.

## **Communications et affichage dans les salles d'attente**

Il est parfois difficile, pour les personnes avec une déficience auditive ou une déficience visuelle, de s'orienter dans les salles d'attente lorsque l'on est appelé pour se rendre à une salle d'examen. Par exemple, si l'appel se fait sans support visuel pour les malentendants ou à l'inverse sans support sonore pour les malvoyants et sans assistance pour les personnes qui n'ont pas d'accompagnateur. Plusieurs éléments sont déjà en place pour les personnes en situation de handicap dans certaines cliniques, notamment aux cliniques externes des deux hôpitaux du CISSS. Notamment :

- Lorsque le patient est connu, une note à son dossier permet de mieux diriger l'usager et d'aviser le médecin et l'infirmière;
- Le personnel est sensibilisé aux handicaps visuels et auditifs afin de repérer les patients en situation de handicap qui ne seraient pas déjà connus, pour ensuite les diriger adéquatement;

- Une liste des employés connaissant le langage des signes est disponible.

Ces mesures facilitantes doivent être maintenues et déployées à l'ensemble du CISSS.

Depuis l'été 2022, le CISSS de la Montérégie-Centre participe, en collaboration avec le Réseau Surdité Montérégie et l'Office des personnes handicapées du Québec, a une démarche visant à faciliter l'accès aux urgences hospitalières de la Montérégie pour les personnes sourdes et malentendantes. En effet, les urgences de nos deux hôpitaux du territoire sont maintenant dotées de tablettes électroniques afin d'offrir un support communicationnel à cette clientèle. Cet outil technologique assure l'accès en ligne à un service d'interprétation de la LSQ et à une application de transcription de la parole à l'écrit. De plus, grâce à cette démarche, une personne sourde ou malentendante peut désormais signaler sa condition dès son arrivée à l'urgence et obtenir l'accompagnement nécessaire grâce à des autocollants installés à différents endroits. L'utilisateur est invité à pointer l'autocollant pour recevoir l'aide requise ; au verso, l'employé trouve rapidement les outils disponibles pour interagir efficacement avec la personne.

## **Accessibilité aux installations et signalisation**

La direction des services techniques s'assure de se conformer aux normes nationales de conception sans obstacle pour toute nouvelle construction du CISSS. L'équipe a entièrement été formée à l'accès inclusif en milieu de santé.

La signalisation constitue un autre obstacle à prendre en considération. La Direction des communications et des affaires juridiques et la direction de la logistique travaillent à rendre celle-ci la plus accessible possible, notamment en intégrant des pictogrammes, tout en respectant l'obligation d'appliquer le programme d'identification visuelle du MSSS. Ces standards d'accessibilité sont également appliqués dans la signalisation du nouveau projet des Maisons des a n s et alternatives (Annexe 2).

Selon le Code du Bâtiment, au moins 1 % des places de stationnement doit être sans obstacles dans tous les stationnements d'au moins 25 places. Le CISSS de la Montérégie-Centre a rehaussé la norme dans plusieurs de ces 49 installations. Par exemple, à l'hôpital Charles Lemoyne, sur les 830 espaces disponibles, 50 sont aménagées à l'intention des personnes handicapées soit 6%. L'obstacle majeur est lors d'intempérie l'hiver. La neige et la glace nuisent à l'accessibilité. Il est inscrit dans tous les contrats que le déneigement doit débuter dès la présence de 3 cm au sol. La signalisation est rehaussée à l'abord de ces espaces de stationnement et la peinture des lignes est refaite fréquemment afin d'en assurer la visibilité.

Le projet pilote, qui consiste à repérer les usagers hébergés ayant possiblement une déficience visuelle avec impact sur leur quotidien et de les référer vers un professionnel de la vision, est toujours en cours dans un CHSLD du territoire de la Montérégie-Centre, en collaboration avec l'INLB et la direction Support à l'autonomie des personnes âgées (SAPA). Le projet vise également à identifier des obstacles dans l'environnement pouvant être une source de danger ou un frein à leur autonomie et identifier des pistes de solutions afin de les diminuer, voir les éliminer. L'étape finale de ce projet pilote sera de le transposer dans les autres sites d'hébergement du territoire une fois que les enjeux auront été résolus.

## **Accessibilité, appels d'offres et contrats**

Lors du processus d'acquisition, l'équipe des approvisionnements demeure en tout temps sensible aux besoins particuliers du département requérant. À la base du processus d'appel d'offres, un devis technique est bâti pour exprimer le besoin du service requérant et déterminer les caractéristiques du bien ou du service recherché. La rédaction de ce devis est à la charge du requérant avec l'assistance du département d'approvisionnement. Si des considérations d'accessibilité pour personnes handicapées doivent être prises en compte, elles sont mentionnées dans ce document. Les demandes en ce sens demeurent rares de la part des départements de soins. La politique d'approvisionnement traite de procédures, de droits, de délégation de pouvoirs, de règles d'attribution des contrats, mais ne formalise pas de clauses en lien avec l'accessibilité.

## **Usager partenaire**

Le CISSS de la Montérégie-Centre valorise le partenariat avec l'utilisateur et ses proches. La Direction de la qualité, évaluation, performance, éthique et Lean est responsable de ce volet et soutient les directions. Les gestionnaires de proximité réalisent régulièrement des captations de la satisfaction des usagers par divers moyens, tels que sondages, entrevues semi-dirigées, appels téléphoniques, focus groupes, visites à la clientèle, etc.

Outre l'implication de l'utilisateur à titre de partenaire actif de ses soins et services, ce dernier joue également un rôle de partenaire dans l'organisation même, des soins et services.

Il est intégré dans des projets ou comités où l'on recherche et valorise son avis, son témoignage du parcours de soins et ses perspectives sur l'amélioration ou le développement des soins et services, au profit de l'ensemble des usagers.

## Comités des usagers

Les comités des usagers sont des gardiens des droits des usagers. À ce titre, ils doivent:

- Veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits;
- Être le porte-parole des usagers (et des résidents) auprès des instances de l'établissement;
- Avoir une préoccupation particulière à l'égard des groupes d'usagers les plus vulnérables;
- Promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

Le CISSS de la Montérégie-Centre peut compter sur trois comités des usagers :

- Comité des usagers de Champlain-Charles-Le Moyne;
- Comité des usagers du Réseau local de services du Haut-Richelieu-Rouville;
- Comité des usagers continué – Institut Nazareth et Louis-Braille.

L'équipe de direction des programmes déficiences est en contact régulièrement avec les représentants du Comité des usagers continué afin d'échanger sur les enjeux et apporter le soutien et les correctifs. Ils souhaitent que le CISSS de la Montérégie-Centre maintienne et améliore l'accessibilité dans la diffusion de l'information ainsi que dans tous les lieux physiques de son territoire. L'objectif est que les usagers de l'INLB reçoivent l'information accessible dans le format souhaité.

## Accompagnement des usagers présentant des incapacités ou vulnérabilités par le commissariat aux plaintes et à la qualité des services

Tout au long de l'année, le commissariat aux plaintes et à la qualité des services est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité:

- Par le biais de ses nombreuses activités de promotion du régime d'examen des plaintes;

- Par une réponse personnalisée aux demandes d'un usager ou de son représentant;
- En visant à rendre ses services disponibles et accessibles.

Pour ce faire, une modalité a été mise de l'avant par le biais du site Internet du CISSS de la Montérégie-Centre. Ainsi, dans une optique de qualité et d'accessibilité, un formulaire de plainte et un autre de satisfaction sont disponibles en ligne et un accès par courriel est possible. Le commissariat peut également être joint par téléphone, télécopieur ou service postal.

L'approche du commissariat est dynamique et lorsqu'une insatisfaction est portée à sa connaissance, un suivi est effectué avec diligence.

En 2025, quatre usagers de l'INLB ont été assistés par l'équipe du commissariat aux plaintes dans leur parcours de soins et services. Six plaintes concernant les services de l'INLB ont été traitées, ainsi qu'un signalement comportant des allégations de maltraitance.

Deux plaintes ont concerné l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite, une pour l'Hôpital du Haut-Richelieu (qui a donné lieu à l'émission d'une recommandation) et l'autre le centre de réadaptation de Saint-Lambert.

Au cours de l'année, une assistance auprès d'usagers autistes ou ayant une déficience intellectuelle a été apportée dans leurs démarches en lien avec des soins ou services.

Au-delà des statistiques spécifiques présentées en réponse aux droits des personnes handicapées, le commissariat apporte un soutien fort important auprès des clientèles vulnérables, notamment les personnes âgées et la clientèle souffrant de troubles de santé mentale, tel que présenté au tableau 1.

Des affiches et des dépliants en braille sont également mis à la disposition des services et des établissements qui en font la demande.

# Responsabilité populationnelle

L'INLB offre également un service de soutien à la communauté qui réalise, auprès de quatre catégories d'usagers collectifs (réseau municipal, de l'éducation, de la santé et intersectoriel et organismes communautaires) des activités de sensibilisation, d'information, de formation et de représentation qui vont des services-conseils à la participation au plan d'intervention, en passant par l'accompagnement et le suivi. En 2025-2026, 319 interventions dans 71 dossiers collectifs de la communauté ont été réalisées en plus de 77 interventions ponctuelles en collaboration avec des SOM, SRDV, TES, ergothérapeute et optométriste de l'INLB. L'INLB a notamment :

- Accompagner 21 villes et 3 sociétés de transports dans l'élaboration de leur plan d'accès à l'égard des personnes handicapées ;
- Participer aux rencontres de 14 tables de concertation concernant les personnes handicapées ou personnes âgées ;
- Participer à 18 comités de travail sur l'accessibilité avec des municipalités, les camps de jours, VIA Rail, EXO, Centre-ville de Longueuil, communauté accessibilité universelle des arts de la scène (circuit découverte), comité EDIA, comité sécurisation culturelle et etc.
- Collaborer à un projet d'employé mystère de la ville de St-Jean-sur-Richelieu avec formation des RH

Dispenser de la formation, faire de la sensibilisation et des présentations :

- Accès inclusif milieu de la santé 102 participants : (CISSS, CIUSSS, SQI, firme privée, MSSS);
- Approches en déficience visuelle (DV) : 4 Cégeps (techniques d'éducation spécialisée - TES);
- Accès inclusif milieu municipal 321 participants ((villes de l'Île-Perrot, Pincourt, Notre-Dame-de-l'Île-Perrot) (15), Valleyfield (20), St-Lambert (120), Brossard (80), Chateauguay (60), Marieville (20), MRC des Maskoutains (6);
- Accès inclusif en milieu de travail (MFA) 81 participants;
- Des parcs inclusifs pour tous (Longueuil, Marieville, Saint-Alexandre, St Jean sur Richelieu) 12 participants;
- Chantier Accessible (ville de Longueuil) 15 participants;
- Formation bonne pratiques RH (ville de St-Jean-sur-Richelieu) 12 participants.

## **Gamme de services DI-TSA-DP**

En 2021, le MSSS déposait son rapport présentant la gamme de services pour les usagers présentant une déficience physique (DP), déficience intellectuelle (DI) ou un trouble du spectre de l'autisme (TSA). Les trois CISSS de la Montérégie travaillent de concert afin de revoir l'organisation des services pour que nos usagers reçoivent le bon service, au bon moment, par la bonne personne. Les principes organisationnels directeurs sont: l'intégration des services, la hiérarchisation des services, la continuité de soins et les services de proximité.

Le transfert des usagers et des ressources humaines en DI-TSA a été réalisé en avril 2026. Le transfert de la Gamme de service en 2026 apportera des changements dans l'offre de service.

## **Leadership en recherche et innovation**

D'autres activités telles que la recherche et la sensibilisation à plus large échelle sont primordiales afin de favoriser le bien-être de la population et la qualité des services qui leur sont offerts. En collaboration avec la Direction de la recherche et de l'innovation (6 chercheurs associés), la production de données probantes ainsi que les projets innovants et en partenariat demeurent au centre des priorités de la direction DI-TSA-DP et DV. Il y a actuellement 38 projets de recherche en cours en lien avec la déficience visuelle. L'INLB compte également parmi ses rangs plusieurs membres cliniciens du CRIR.

D'ailleurs, l'INLB fait partie du réseau francophone en déficience sensorielle et du langage, ainsi que de la communauté pratique en surdicécité. Une veille technologique en double déficience sensorielle a également été mise sur pied afin de demeurer constamment à l'affût de nouvelles pratiques et des données probantes. L'INLB est également l'organisateur de la table provinciale des gestionnaires en déficience visuelle.

# Bilan 2025 du Plan d'action bisannuel 2025-2026 à l'égard des personnes handicapées

Valide pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2025 au 31 décembre 2025.

## 1. Ressources humaines et recrutement

**Obstacle** : Faible proportion d'employés en situation de handicap dans l'établissement.

Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Bilan 2025
1.1 Augmenter le nombre d'embauches de personnes en situation de handicap.	<p>1.1.1 Travailler avec des organismes d'intégration à l'emploi pour les personnes en situation de handicap.</p> <p>1.1.2 Sensibiliser les personnes de l'établissement sur la complétion adéquate du questionnaire d'identification d'équité en matière d'emploi.</p> <p>1.1.3 Poursuite du projet SENSÉ.</p>	<p><b>DRHDO-AJ</b> DPDR</p>	Décembre 2025 (Objectif en continu)	Augmentation du nombre d'embauches de personnes en situation de handicap.	<p>Nombre d'employés en situation de handicap en <b>2024</b> : 61*</p> <p>Nombre d'employés en situation de handicap en <b>2025</b> : 66</p> <p><b>Objectif atteint, à poursuivre (en continu)</b></p> <p><i>**La déclaration d'un handicap se fait sur une base volontaire, donnée doit être interprétée avec prudence.</i></p>

## 2. Communications

### Obstacle :

- De nombreux employés ne connaissent pas les différents modes de communication des personnes en situation de handicap et aux spécificités des différents types de handicaps.
- Méconnaissance des actions posées en regard de l'accessibilité et de l'intégration des personnes en situation de handicap aux services de santé et aux services sociaux.
- Information destinée au public n'est pas systématiquement accessible.

Objectifs	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Bilan 2025
2.1 Sensibiliser le personnel et les gestionnaires aux différents modes de communication à privilégier selon les différents types de handicaps.	<p>2.1.1 Organisation d'activités de sensibilisation.</p> <p>2.1.2 Promouvoir la formation « Approche respectueuse et adaptée à la personne en situation de handicap » au sein des directions cliniques pertinentes du CISSS de la Montérégie-Centre.</p> <p>2.1.3 Promouvoir la Formation ENA : La création de documents Word accessibles ... Accessible à tous!</p>	<p><b>DPDR</b></p> <p>Direction des communications DRHDO-AJ</p> <p>Directions des programmes cliniques</p>	Décembre 2025 (Objectif en continu)	<p>Tenue d'activités de sensibilisation en cours d'années.</p> <p>Nombre de personnes formées.</p>	<p>Présentation de l'approche Sensé à la journée d'accueil des nouveaux gestionnaires : 5 en 2025.</p> <p>44 employés formés en 2025 à l'approche respectueuse et adaptée à la personne en situation de handicap.</p> <p>4 employés formés en 2025 à La création de documents Word accessibles ... Accessible à tous!</p> <p><b>Objectif atteint, à poursuivre (en continu)</b></p>
2.2 Faire connaître le <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées du CISSS de la Montérégie-Centre.</i>	<p>2.2.1 Élaboration du plan d'action 2025-2026.</p> <p>2.2.2 Dépôt du plan d'action sur le site web du CISSS de la Montérégie-Centre.</p>	<p><b>DPDR</b></p>	Septembre 2025	<p>Diffusion du Plan d'action 2025-2026 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de direction ;</li> <li>• Conseil d'administration ;</li> <li>• Site web ;</li> <li>• Tables de personnes handicapées ;</li> <li>• I-Centre (employés du CISSS) ;</li> <li>• Rencontre du personnel et des gestionnaires du CISSS.</li> <li>• Autres si pertinent</li> </ul>	<p>Plan d'action adopté au CODIR en mai 2025.</p> <p>Disponible sur la page Intranet CISSSMC et sur le Portail Santé Montérégie, incluant une version accessible.</p> <p>2 juin 2025 : une actualité dans le I-Centre a fait la promotion de la semaine québécoise des personnes handicapées et du PAPH 2025-2026.</p> <p>LE PAPH est inclus dans la présentation aux nouveaux gestionnaires depuis décembre 2025.</p> <p><b>Objectif atteint, à poursuivre (en continu)</b></p>

<p>2.3 S'assurer que l'information diffusée par le CISSS est accessible notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documents imprimés ;</li> <li>• Documents électroniques ;</li> <li>• Capsules vidéo ;</li> <li>• Formations ;</li> <li>• Salles d'attente.</li> </ul>	<p>2.3.1 Promouvoir la page Intranet et la politique EDIA (Équité, diversité, inclusion et accessibilité).</p> <p>2.3.2 Sensibiliser et former le personnel à l'importance de produire des médias accessibles aux différentes déficiences.</p> <p>2.3.3 Promotion de la formation Word accessible à d'autres CISSS, CIUSSS et instances publiques.</p>	<p><b>DPDR</b>  Communications  DEAU  DRHDO-AJ  DR  Employé et usager partenaire</p>	<p>Décembre 2025  (Objectif en continu)</p>	<p>Tenue d'activités de sensibilisation en cours d'années.</p> <p>Nombre d'instances approchées afin de publiciser la formation.</p>	<p>Capsule Agrément sur la présentation de la politique EDIA (annexe 2)</p> <p>Comité ÉDIA mis en place, représentatif des fonctions et parties prenantes (employés, gestionnaires, médecin, etc.) et de la diversité (diversité sexuelle et de genre, culturelle, etc.)</p> <p>Mise en œuvre de la politique et création de la page intranet ÉDIA</p> <p>Projet de jumelage interculturel</p> <p>Formation Word accessible est aussi disponible sur l'Extranet INLB.</p> <p>Nombre de vues pour chaque vidéo pour l'année 2025</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bloc 1 ; 54</li> <li>• Bloc 2 : 23</li> <li>• Bloc 3 : 26</li> </ul> <p><b>Objectif atteint, à poursuivre (en continu)</b></p>
--	--	--	---	--	---

### 3. Accessibilité universelle des installations du CISSS

**Obstacles :** Certains obstacles et barrières architecturales peuvent compromettre le déplacement sécuritaire et l'autonomie des personnes en situation de handicap.

Objectifs	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Bilan 2025
3.1 Réduire les obstacles et barrières architecturales qui peuvent compromettre le déplacement sécuritaire et l'autonomie des personnes en situation de handicap.	<p>3.1.1 Appliquer les bonnes pratiques en accessibilité universelle.</p> <p>3.1.2 Consultation auprès du <i>Service à la communauté</i> de la DPD lors de la construction de nouvelles installations ou de rénovations.</p> <p>3.1.3 Projet pilote <i>Repérage de la déficience visuelle en CHSLD</i></p>	<p><b>DST DL SAPA</b> Dir. des services hospitaliers et services généraux de première ligne Usager partenaire</p>	Décembre 2025 (Objectif en continu)	<p>Disponibilité des fiches sur les aménagements intérieurs qui favorisent l'accessibilité universelle.</p> <p>Formation sur l'accessibilité universelle disponible en différé sur une plateforme accessible</p> <p>Nombre d'usagers repérés (projet de repérage).</p> <p>Nombre de MDA et CHSLD où le projet est déployé</p>	<p>Disponibles sur le portail Santé Montérégie : Projet en partenariat avec Société Logique accepté pour la mise à jour de ces fiches.</p> <p>16 différentes Formations/sensibilisations et présentations disponibles : 543 participants et 4 Cégeps</p> <p>Projet repérage en CHSLD mis sur pause en 2025. Discussion prévue en 2026</p> <p><b>Objectif partiellement atteint, à poursuivre.</b></p>
3.2 Réduire les obstacles communicationnels pour les personnes sourdes et malentendantes quant à l'accès aux urgences de la Montérégie.	3.2.1 Collaboration au projet du RSM sur l'accessibilité communicationnelle dans les urgences montérégiennes.	<b>RSM DPDR</b>	Décembre 2025 (Objectif en continu)	<p>Taux de satisfaction des usagers ayant utilisé les outils de communication (sondage via le RSM).</p> <p>Nombre d'utilisation du service IVD.</p>	<p>Sondage RSM de satisfaction : reporté automne 2025. Non réalisé</p> <p>Service IVD sur iPad est disponible et utilisé en 2025. Aucune donnée comptabilisée sur l'utilisation. À réviser en 2026</p> <p><b>Objectif partiellement atteint, à poursuivre.</b></p>
3.3 Instaurer une mesure d'adaptation aux situations particulières : situations d'urgence ou de sécurité civile.	3.3.1 Projet en partenariat avec l'organisme DÉPHY Montréal : capsule vidéo destinée aux professionnels du Service de sécurité incendie : « <i>comment communiquer et déplacer une personne ayant une déficience visuelle lors d'une évacuation ou d'une intervention d'urgence</i> ».	<b>Organisme communautaire DÉPHY DPDR</b>	Décembre 2025	État d'avancement du projet en partenariat.	<p>Capsules terminées et disponibles sur le site de l'organisme <a href="#">Sécurité incendie: Projet 2023   DéPhy Montréal</a></p> <p>Diffusion auprès des intervenants lors de la demi-journée clinique en DV le 26 novembre 2025.</p> <p>Note de service à venir en 2026 pour tout le CISSSMC.</p> <p><b>Objectif atteint, terminé</b></p>

#### 4. Ressources humaines - système de paie

**Obstacle** : L'accès au système de paie est difficile pour les employés ayant une déficience visuelle.

Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Bilan 2025
4.1 Mettre en place des mesures de contournement pour les employés ne pouvant utiliser le système actuel.	4.1.1 Envoi d'un talon de paie accessible pour les employés ayant une déficience visuelle. 4.1.2 Utilisation d'une feuille de temps accessible par les employés ayant une déficience visuelle	<b>DRF</b> Employé partenaire	Décembre 2025 (Objectif en continu)	Utilisation des mesures de contournement par les employés ayant une déficience visuelle.	Mesures de contournements en place et utilisées. S'assurer lors d'embauche d'employé avec une DV que le gestionnaire connaisse cette mesure. <b>Objectif atteint, à poursuivre (en continu).</b>

#### 5. Accessibilité, appels d'offres et contrats

**Obstacle** : Les appels d'offres ne contiennent pas systématiquement une clause concernant l'accessibilité, ce qui fait que celle-ci n'est pas considérée par les fournisseurs

Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Bilan 2025
5.1 Que la notion d'accessibilité apparaisse dans les appels d'offres.	5.1.1 Intégrer l'accessibilité comme un critère optionnel dans les appels d'offres.	<b>DL</b>	Décembre 2025 (Objectif en continu)	Nombre d'appels d'offres ayant un critère optionnel d'accessibilité.	Critère d'accessibilité ajouté aux appels d'offres lorsque le contexte le requiert. Donnée non disponible <b>Objectif atteint, à poursuivre (en continu)</b>

## 6. Accompagnement des usagers présentant des incapacités ou vulnérabilités par le commissariat aux plaintes et à la qualité des services

**Obstacle** : Des usagers font face à des services qui ne rencontrent pas la qualité attendue.

Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Bilan 2025
6.1 Traiter les insatisfactions, les plaintes et les signalements de maltraitance des usagers présentant une incapacité visuelle.	<p>6.1.1 Offre de service du commissariat aux plaintes et à la qualité des services.</p> <p>6.1.2 Accompagnement, au besoin, des usagers présentant des incapacités ou vulnérabilités, par le comité des usagers.</p>	<b>CPQS</b> <b>Comité des usagers</b>	Décembre 2025 (Objectif en continu)	Nombre de personnes accompagnées.	<p>Nombre de personnes accompagnées: 6 en lien avec le parcours de soins à l'INLB.</p> <p>2 plaintes ont été traitées : 1 HRR et 1 CSL.</p> <p>Accompagnement en continu auprès des usagers en faisant la demande</p> <p><b>Objectif atteint, à poursuivre (en continu)</b></p>

## 7. Responsabilité populationnelle : lien avec les villes

**Obstacle** : Les normes d'accessibilité sont méconnues des partenaires du réseau de la santé et services sociaux.

Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Bilan 2025
7.1 Sensibiliser les partenaires du CISSSMC et de l'INLB à l'accessibilité.	<p>7.1.1 Formations.</p> <p>7.1.2 Activités de sensibilisation.</p> <p>7.1.3 Évaluation de projets d'aménagement et signaux sonores.</p>	<b>DPDR</b> Organismes communautaires	Décembre 2025 (Objectif en continu)	<p>Nombre d'évaluations réalisées notamment pour des partenaires pour des questions de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Signaux sonores ;</li> <li>• Infrastructures publiques ;</li> <li>• Aménagements urbains.</li> </ul>	<p>Évaluations réalisées en 2025 : 201</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 21 Signaux sonores ;</li> <li>• 32 infrastructures publiques ;</li> <li>• 58 aménagements urbains ;</li> <li>• 90 autres demandes.</li> </ul> <p><b>Objectif atteint, à poursuivre (en continu).</b></p>

## 8. Programmes, mesures et initiatives visant à améliorer les services offerts aux personnes handicapées (INLB, déficience visuelle)

### Obstacles :

- Difficulté d'intégration en emploi pour les personnes présentant une déficience visuelle.
- Prévalence de personnes présentant une déficience visuelle nécessitant des services de réadaptation.

Objectifs	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Bilan 2025
8.1 Intégrer en emploi des personnes présentant une déficience visuelle au CISSSMC.	8.1.1 Projet SENSÉ 8.1.2 Déploiement de la formation aux gestionnaires sur l'accueil d'un employé ayant une déficience visuelle.	DPDR DEAU DRHDO-AJ	Décembre 2025 (Objectif en continu)	Taux d'appréciation du processus d'embauche. Nombre total de personnes embauchées présentant une déficience visuelle. Nombre total de personnes maintenues en emploi pour un minimum d'un an présentant une déficience visuelle. Nombre de gestionnaires ayant reçu la formation.	12 employés ont déclaré avoir un handicap lors de leur embauche, toutes déficiences confondues 13 gestionnaires et employés ont suivi la formation Sensé en 2025.  <b>Objectif atteint, à poursuivre (en continu)</b>
8.2 Poursuivre l'offre de services en réadaptation en déficience visuelle.	8.2.1 Maintien des activités de réadaptation propres aux programmes/services : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfance-jeunesse</li> <li>• Adulte (conduite auto et réadaptation au travail)</li> <li>• Aîné</li> <li>• Surdicécité</li> <li>• Basse vision</li> <li>• Chien-guide</li> <li>• Communication et informatique adaptées</li> </ul>	DPDR	Décembre 2025 (Objectif en continu)	Nombre de nouvelles demandes. Nombre d'utilisateurs différents desservis. Nombre d'heures directes dédiées aux utilisateurs.	2875 nouvelles demandes reçues. 4332 utilisateurs différents desservis. 32 055 heures directes dédiées aux utilisateurs.  <b>Objectif atteint, à poursuivre (en continu).</b>
8.3 Poursuivre des offres de services transversales en déficience visuelle.	8.3.1 Maintien des offres de services en : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Service d'adaptation de l'information</li> <li>• Service des aides techniques</li> </ul>	DPDR	Décembre 2025 (Objectif en continu)	Nombre de nouvelles demandes. Nombre d'utilisateurs différents desservis. Nombre d'heures de travail sur les projets SAI Nombre de nouveaux contrats SAI	SAI : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1347 nouvelles demandes</li> <li>• 44 utilisateurs/entreprises différents desservis</li> <li>• 8649 heures de travail sur des projets</li> <li>• 2 nouveaux contrats/clients</li> <li>• 146 projets d'adaptation de matériel scolaire pour 29 étudiants ayant une DV</li> </ul>

					<p>SAT :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 9198 nouvelles demandes/requêtes</li> <li>• 3417 usagers différents desservis</li> </ul> <p><b>Objectif atteint, à poursuivre (en continu).</b></p>
8.4 Poursuivre l'offre de service en prévention et promotion de l'accessibilité universelle et inclusive.	8.4.1 Maintien de l'offre de service en Soutien à la communauté.	<b>DPDR</b>	Décembre 2025 (Objectif en continu)	<p>Nombre d'usagers collectifs desservis.          Nombre de consultations réalisées.          Nombre de participation à des tables de concertation.</p>	<p>71 différents usagers collectifs desservis pour 319 interventions</p> <p>77 interventions ponctuelles en collaboration avec les professionnels de l'INLB.</p> <p>Participation à : 14 tables de concertation, 21 comités de plan d'action pour personnes handicapées des villes et sociétés de transport, ainsi que 18 comités de travail en accessibilité</p> <p><b>Objectif atteint, à poursuivre (en continu).</b></p>
8.5 Poursuivre la participation active à des projets de recherche touchant la déficience visuelle.	8.5.1 Maintien de la participation d'intervenants et d'usagers à des projets de recherche.	<b>DPDR</b> Direction de la recherche	Décembre 2025 (Objectif en continu)	Nombre de membres-cliniciens du CRIR.	<p>13 membres cliniciens du CRIR.</p> <p><b>Objectif atteint, à poursuivre (en continu).</b></p>

## 9. Programmes, mesures et initiatives visant à améliorer les services offerts aux personnes handicapées (DI-TSA)

### Obstacles :

- Peu d'activités de répit sont disponibles pour les familles d'enfants en situation de handicap.
- Offre de services limitée et augmentation des besoins pour la clientèle présentant une hypothèse TSA (HTSA)
- Peu d'activités socioprofessionnelles et contributives sont disponibles pour les usagers DI-TSA-DP.
- Manque de logements sociaux adaptés pour les usagers DI-TSA-DP.
- Disparité dans l'attribution des aides à l'élimination.

Objectifs	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Bilan 2024
9.1 Développer une offre de répit estival de façon continue.	9.1.1 Organisation d'un camp répit estival sous forme de camp alternatif et récurrence en organisation avec un organisme communautaire.	<b>DPDR</b> Organismes communautaires	Décembre 2025 (Objectif en continu)	Tenue du camp répit alternatif à l'été 2025.	L'offre de Camp répit pour l'été 2025 a été réalisé. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 22 jeunes ont bénéficié des camps estivaux</li> </ul> Allocation CES estival octroyé pour permettre à des familles d'avoir un gardiennage ratio 1:1  Allocation SAF pour répit utilisé  <b>Objectif atteint, à poursuivre (en continu).</b>
9.2 Augmenter le nombre de places de répit pour les familles d'enfants en situation de handicap.	9.2.1 Élaboration de partenariat avec des organismes du milieu pour des activités socioprofessionnelles et contributives. 9.2.2 Plan d'action répit.	<b>DPDR</b> <b>Direction des programmes jeunesse</b>  Organismes communautaires	Décembre 2025 (Objectif en continu)	État d'avancement du développement d'activités socioprofessionnelles et contributives et communautaires. Tenue des groupes de parents. Nombre de parents inscrits. État d'avancement du plan d'action répit.	Rencontres du comité sociopro ont été tenues de façon régulière.  10 cohortes de parents en 0-6 ans (200 familles) + 3 cohortes de parents 6-12 ans (60 familles)  1 groupe parent d'ado TSA (30 personnes)  1 groupe ado TSA (12 personnes)  Rehaussement de l'entente en cours avec Camp Garagona.  9 ententes pour activités de jour  11 ententes pour du répit

					1 entente de répit auprès de l'organisme le Phare <b>Objectif atteint, à poursuivre (en continu).</b>
9.3 Offrir de la stimulation développementale, de la rétroaction aux parents dans l'appropriation des stratégies et déterminer le profil de besoin de l'enfant.	9.3.1 Appliquer l'offre de service de groupe pour cette clientèle au CISSSMC.	<b>Direction des programmes jeunesse</b>	Décembre 2025 (Objectif en continu)	Nombre de groupes donnés.	17 groupes de stimulation développementale donnés en 2025-2026. <b>Objectif atteint, à poursuivre (en continu)</b>
9.4 Offrir des activités socioprofessionnelles et contributives significatives pour les usagers DI-TSA-DP le désirant.	9.4.1 Développement de places en activités socioprofessionnelles sur le plan régional.	<b>DPDR</b> Autres CISSS de la Montérégie Organismes communautaires	Décembre 2025 (Objectif en continu)	Participation au comité régional. Nombre de places en activités socioprofessionnelles.  Rencontre TEVA	Rencontres du comité sociopro ont été tenues de façon régulière. 2 ententes ont été signées pour sociopro 11 ententes de plateaux de travail sur le territoire du CISSSMC Nombre de rencontre séance passage vers la vie adulte - programme DI-TSA: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervenants : 1 séance</li> <li>• Élèves, parents, milieux scolaires : 6 séances</li> </ul> Rencontres du Comité TEVA avec les partenaires des 3 CISSS de la Montérégie et le milieu scolaire <b>Objectif atteint, à poursuivre (en continu)</b>
9.5 Appliquer le programme d'attribution des aides à l'élimination de façon harmonisée en Montérégie.	9.5.1 Appliquer le programme d'attribution des aides à l'élimination de façon harmonisée dans le CISSS	<b>DPDR</b> DSADDR DL	Décembre 2025	État d'avancement du programme	Transfert de la gouvernance à la DPDR en avril 2025. Nouveaux formulaires déployés. Combien d'usagers desservis : 438 Procédure à venir en 2026 <b>Objectif atteint partiellement, à poursuivre (en continu)</b>

# Plan d'action bisannuel 2025-2026 à l'égard des personnes handicapées — Identification des obstacles priorités et des mesures retenues

Ce plan ne dresse pas une liste exhaustive des besoins, mais il s'inscrit dans la continuité des plans d'action élaborés par les établissements qui constituent depuis avril 2015 le CISSS de la Montérégie-Centre.

Valide pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2025 au 31 décembre 2026.

## 1. Ressources humaines et recrutement

**Obstacle** : Faible proportion d'employés en situation de handicap dans l'établissement.

Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible
1.1 Augmenter le nombre d'embauches de personnes en situation de handicap.	1.1.1 Travailler avec des organismes d'intégration à l'emploi pour les personnes en situation de handicap. 1.1.2 Sensibiliser les personnes de l'établissement sur la complétion adéquate du questionnaire d'identification d'équité en matière d'emploi. 1.1.3 Poursuite du projet SENSÉ.	<b>DRHDO-AJ</b> DPDR	Décembre 2026 (Objectif en continu)	Augmentation du nombre d'embauches de personnes en situation de handicap.

## 2. Communications

### Obstacle :

- De nombreux employés ne connaissent pas les différents modes de communication des personnes en situation de handicap et aux spécificités des différents types de handicaps.
- Méconnaissance des actions posées en regard de l'accessibilité et de l'intégration des personnes en situation de handicap aux services de santé et aux services sociaux.
- Information destinée au public n'est pas systématiquement accessible.

Objectifs	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible
2.1 Sensibiliser le personnel et les gestionnaires aux différents modes de communication à privilégier selon les différents types de handicaps.	2.1.1 Organisation d'activités de sensibilisation. 2.1.2 Promouvoir la formation « Approche respectueuse et adaptée à la personne en situation de handicap » au sein des directions cliniques pertinentes du CISSS de la Montérégie-Centre. 2.1.3 Promouvoir la Formation ENA : Rendre un document Word accessible	<b>DPDR</b> Direction des communications DRHDO-AJ Directions des programmes cliniques	Décembre 2026 (Objectif en continu)	Tenue d'activités de sensibilisation en cours d'années. Nombre de personnes formées.
2.2 Faire connaître le <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées du CISSS de la Montérégie-Centre.</i>	2.2.1 Élaboration du plan d'action 2025-2026. 2.2.2 Dépôt du plan d'action sur le site web du CISSS de la Montérégie-Centre.	<b>DPDR</b>	Juin 2026	Diffusion du Plan d'action 2025-2026 : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de direction ;</li> <li>• Conseil d'administration ;</li> <li>• Site web ;</li> <li>• Tables de personnes handicapées ;</li> <li>• I-Centre (employés du CISSS) ;</li> <li>• Rencontre du personnel et des gestionnaires du CISSS.</li> <li>• Autres si pertinent</li> </ul>
2.3 S'assurer que l'information diffusée par le CISSS est accessible notamment : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documents imprimés ;</li> <li>• Documents électroniques ;</li> <li>• Capsules vidéo ;</li> <li>• Formations ;</li> <li>• Salles d'attente.</li> </ul>	2.3.1 Promouvoir la page Intranet et la politique EDIA (Équité, diversité, inclusion et accessibilité). 2.3.2 Sensibiliser et former le personnel à l'importance de produire des médias accessibles aux différentes déficiences. 2.3.3 Promotion de la formation Word accessible à d'autres CISSS, CIUSSS et instances publiques.	<b>DPDR</b> Communications DEAU DRHDO-AJ DR Employé et usager partenaire	Décembre 2026 (Objectif en continu)	Tenue d'activités de sensibilisation en cours d'années. Nombre d'instances approchées afin de publiciser la formation.

### 3 Accessibilité universelle des installations du CISSS

**Obstacles :** Certains obstacles et barrières architecturales peuvent compromettre le déplacement sécuritaire et l'autonomie des personnes en situation de handicap.

Objectifs	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible
3.1 Réduire les obstacles et barrières architecturales qui peuvent compromettre le déplacement sécuritaire et l'autonomie des personnes en situation de handicap.	<p>3.1.1 Appliquer les bonnes pratiques en accessibilité universelle.</p> <p>3.1.2 Consultation auprès du <i>Service à la communauté</i> de la DPDR lors de la construction de nouvelles installations ou de rénovations.</p> <p>3.1.3 Projet pilote <i>Repérage de la déficience visuelle en CHSLD</i></p>	<p><b>DST</b> <b>DL</b> <b>SAPA</b> Dir. des services hospitaliers et services généraux de première ligne Usager partenaire</p>	Décembre 2026 (Objectif en continu)	<p>Disponibilité des fiches sur les aménagements intérieurs qui favorisent l'accessibilité universelle.</p> <p>Formation sur l'accessibilité universelle disponible en différé sur une plateforme accessible</p> <p>Nombre d'utilisateurs repérés (projet de repérage).</p> <p>Nombre de MDA et CHSLD où le projet est déployé</p>
3.2 Réduire les obstacles communicationnels pour les personnes sourdes et malentendantes quant à l'accès aux urgences de la Montérégie.	3.2.1 Collaboration au projet du RSM sur l'accessibilité communicationnelle dans les urgences montréalaises.	<b>RSM</b> <b>DPDR</b>	Décembre 2026 (Objectif en continu)	<p>Taux de satisfaction des usagers ayant utilisé les outils de communication (sondage via le RSM).</p> <p>Nombre d'utilisation du service IVD.</p>
3.3 Instaurer une mesure d'adaptation aux situations particulières : situations d'urgence ou de sécurité civile.	3.3.1 Projet en partenariat avec l'organisme DÉPHY Montréal : capsule vidéo destinée aux professionnels du Service de sécurité incendie : « <i>comment communiquer et déplacer une personne ayant une déficience visuelle lors d'une évacuation ou d'une intervention d'urgence</i> ».	<b>Organisme communautaire DÉPHY</b> DPDR	Décembre 2025 - terminé	État d'avancement du projet en partenariat.

#### 4 Ressources humaines - système de paie

**Obstacle** : L'accès au système de paie est difficile pour les employés ayant une déficience visuelle.

Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible
4.1 Mettre en place des mesures de contournement pour les employés ne pouvant utiliser le système actuel.	4.1.1 Envoi d'un talon de paie accessible pour les employés ayant une déficience visuelle. 4.1.2 Utilisation d'une feuille de temps accessible par les employés ayant une déficience visuelle	<b>DRF</b> Employé partenaire	Décembre 2026 (Objectif en continu)	Utilisation des mesures de contournement par les employés ayant une déficience visuelle.

#### 5 Accessibilité, appels d'offres et contrats

**Obstacle** : Les appels d'offres ne contiennent pas systématiquement une clause concernant l'accessibilité, ce qui fait que celle-ci n'est pas considérée par les fournisseurs

Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible
5.1 Que la notion d'accessibilité apparaisse dans les appels d'offres.	5.1.1 Intégrer l'accessibilité comme un critère optionnel dans les appels d'offres.	<b>DL</b>	Décembre 2026 (Objectif en continu)	Nombre d'appels d'offres ayant un critère optionnel d'accessibilité.

## 6 Accompagnement des usagers présentant des incapacités ou vulnérabilités par le commissariat aux plaintes et à la qualité des services

**Obstacle** : Des usagers font face à des services qui ne rencontrent pas la qualité attendue.

Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible
6.1 Traiter les insatisfactions, les plaintes et les signalements de maltraitance des usagers présentant une incapacité visuelle.	6.1.1 Offre de service du commissariat aux plaintes et à la qualité des services. 6.1.2 Accompagnement, au besoin, des usagers présentant des incapacités ou vulnérabilités, par le comité des usagers.	<b>CPQS</b> <b>Comité des usagers</b>	Décembre 2026 (Objectif en continu)	Nombre de personnes accompagnées.

## 7 Responsabilité populationnelle : lien avec les villes

**Obstacle** : Les normes d'accessibilité sont méconnues des partenaires du réseau de la santé et services sociaux.

Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible
7.1 Sensibiliser les partenaires du CISSSMC et de l'INLB à l'accessibilité.	7.1.1 Formations. 7.1.2 Activités de sensibilisation. 7.1.3 Évaluation de projets d'aménagement et signaux sonores.	<b>DPDR</b> Organismes communautaires	Décembre 2026 (Objectif en continu)	Nombre d'évaluations réalisées notamment pour des partenaires pour des questions de : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Signaux sonores ;</li> <li>• Infrastructures publiques ;</li> <li>• Aménagements urbains.</li> </ul>

## 8 Programmes, mesures et initiatives visant à améliorer les services offerts aux personnes handicapées (INLB, déficience visuelle)

### Obstacles :

- Difficulté d'intégration en emploi pour les personnes présentant une déficience visuelle.
- Prévalence de personnes présentant une déficience visuelle nécessitant des services de réadaptation.

Objectifs	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible
8.1 Intégrer en emploi des personnes présentant une déficience visuelle au CISSMC.	8.1.1 Projet SENSÉ 8.1.2 Déploiement de la formation aux gestionnaires sur l'accueil d'un employé ayant une déficience visuelle.	DPDR DEAU DRHDO-AJ	Décembre 2026 (Objectif en continu)	Taux d'appréciation du processus d'embauche. Nombre total de personnes embauchées présentant une déficience visuelle. Nombre total de personnes maintenues en emploi pour un minimum d'un an présentant une déficience visuelle. Nombre de gestionnaires ayant reçu la formation.
8.2 Poursuivre l'offre de services en réadaptation en déficience visuelle.	8.2.1 Maintien des activités de réadaptation propres aux programmes/services : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfance-jeunesse</li> <li>• Adulte (conduite auto et réadaptation au travail)</li> <li>• Aîné</li> <li>• Surdicécité</li> <li>• Basse vision</li> <li>• Chien-guide</li> <li>• Communication et informatique adaptées</li> </ul>	DPDR	Décembre 2026 (Objectif en continu)	Nombre de nouvelles demandes. Nombre d'utilisateurs différents desservis. Nombre d'heures directes dédiées aux usagers.
8.3 Poursuivre des offres de services transversales en déficience visuelle.	8.3.1 Maintien des offres de services en : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Service d'adaptation de l'information</i></li> <li>• Service des aides techniques</li> </ul>	DPDR	Décembre 2026 (Objectif en continu)	Nombre de nouvelles demandes. Nombre d'utilisateurs différents desservis. Nombre d'heure de travail sur les projets SAI Nombre de nouveaux contrats SAI
8.4 Poursuivre l'offre de service en prévention et promotion de l'accessibilité universelle et inclusive.	8.4.1 Maintien de l'offre de service en Soutien à la communauté.	DPDR	Décembre 2026 (Objectif en continu)	Nombre d'utilisateurs collectifs desservis. Nombre de consultations réalisées. Nombre de participation à des tables de concertation.
8.5 Poursuivre la participation active à des projets de recherche touchant la déficience visuelle.	8.5.1 Maintien de la participation d'intervenants et d'utilisateurs à des projets de recherche.	DPDR Direction de la recherche	Décembre 2026 (Objectif en continu)	Nombre de membres-cliniciens du CRIR.

## 9 Programmes, mesures et initiatives visant à améliorer les services offerts aux personnes handicapées (DI-TSA)

### Obstacles :

- Peu d'activités de répit sont disponibles pour les familles d'enfants en situation de handicap.
- Offre de services limitée et augmentation des besoins pour la clientèle présentant une hypothèse TSA (HTSA)
- Peu d'activités socioprofessionnelles et contributives sont disponibles pour les usagers DI-TSA-DP.
- Manque de logements sociaux adaptés pour les usagers DI-TSA-DP.
- Disparité dans l'attribution des aides à l'élimination.

Objectifs	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible
9.1 Développer une offre de répit estival de façon continue.	9.1.1 Organisation d'un camp répit estival sous forme de camp alternatif à l'été 2023 et récurrence en organisation avec un organisme communautaire.	<b>DPDR</b> Organismes communautaires	Décembre 2026 (Objectif en continu)	Tenue du camp répit alternatif à l'été 2025.
9.2 Augmenter le nombre de places de répit pour les familles d'enfants en situation de handicap.	9.2.1 Élaboration de partenariat avec des organismes du milieu pour des activités socioprofessionnelles et contributives. 9.2.2 Plan d'action répit.	<b>DPDR</b> <b>Direction des programmes jeunesse</b> Organismes communautaires	Décembre 2026 (Objectif en continu)	État d'avancement du développement d'activités socioprofessionnelles et contributives et communautaires. Tenue des groupes de parents. Nombre de parents inscrits. État d'avancement du plan d'action répit.
9.3 Offrir de la stimulation développementale, de la rétroaction aux parents dans l'appropriation des stratégies et déterminer le profil de besoin de l'enfant.	9.3.2 Appliquer l'offre de service de groupe pour cette clientèle au CISSSMC.	<b>Direction des programmes jeunesse</b>	Décembre 2026 (Objectif en continu)	Nombre de groupes de stimulation développementale
9.4 Offrir des activités socioprofessionnelles et contributives significatives pour les usagers DI-TSA-DP le désirant.	9.4.1 Développement de places en activités socioprofessionnelles sur le plan régional.	<b>DPDR</b> Autres CISSS de la Montérégie Organismes communautaires	Décembre 2026 (Objectif en continu)	Participation au comité régional. Nombre de places en activités socioprofessionnelles.
9.5 Appliquer le programme d'attribution des aides à l'élimination de façon harmonisée en Montérégie.	9.5.1 Appliquer le programme d'attribution des aides à l'élimination de façon harmonisée dans le CISSS	<b>DPDR</b> DSADDR DL	Décembre 2026	État d'avancement du programme

# Annexe 1 : Page Nousrecrutons.ca

[Chez nous – CISSS Montérégie-Centre](#)

## Accès et intégration à l'emploi

Le CISSS de la Montérégie-Centre est un employeur soucieux d'offrir à ses employés un milieu de travail accueillant et adapté pour s'y épanouir.

C'est dans cet esprit qu'il s'est doté de différents programmes pour faciliter l'accès et l'intégration à l'emploi pour tous.

### Accès à l'emploi aux personnes présentant une déficience visuelle

Avec son centre de réadaptation qui se spécialise en déficience visuelle (l'Institut Nazareth et Louis-Braille), notre équipe de réadaptation s'assure que toute personne vivant avec un handicap visuel profite d'aménagements techniques et physiques pour leur permettre d'évoluer dans un environnement adéquat.

### Programme de jumelage interculturel

Ce programme a pour mission d'assurer une belle intégration aux employés provenant de l'étranger. Il consiste à jumeler un employé nouvellement arrivé au Québec avec un employé de notre CISSS pour l'aider dans son intégration, tant d'un point de vue culturel que professionnel.



### Parcours de la relève professionnelle

Ce programme vise à faciliter l'intégration des nouveaux professionnels au sein de notre organisation.

À l'aide de conférences, de visionnements de capsules vidéos et de réseautage entre participants, ce programme représente une occasion en or de partir du bon pied au CISSS de la Montérégie-Centre!

### Programme de mentorat

Ce programme s'adresse à tous les employés de la catégorie 4 et de la catégorie 1- inhalothérapeutes, qui souhaitent perfectionner certaines compétences au contact de leurs pairs.

Grâce au principe de jumelage entre mentors et mentorés, le programme permet aux participants, par exemple, de peaufiner leurs connaissances du réseau de la santé, d'améliorer leur gestion des priorités, de mieux composer avec un nouveau type de clientèle ou de perfectionner leurs compétences avec certaines approches cliniques.



Libellé ajouté à toutes les offres d'emploi

### Votre candidature

Nous remercions toutes les personnes qui poseront leur candidature, cependant veuillez noter que nous communiquerons uniquement avec celles retenues pour faire le processus de sélection. Le CISSS de la Montérégie-Centre applique un programme d'accès à l'égalité en emploi et invite les Autochtones, les minorités visibles, les minorités ethniques, les femmes et les personnes handicapées à présenter leur candidature.

Nous vous saurions gré de nous faire part de tout handicap qui nécessiterait un aménagement technique et physique adapté à votre situation lors du processus de sélection. Soyez assuré que nous traiterons cette information avec confidentialité.

Le genre masculin est utilisé sans discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.



L'accessibilité a été un critère important pour la conception de ce nouveau site Web. Plusieurs aspects ont été considérés pendant le développement du site.

Actions réalisées en conformité avec les standards d'accessibilité du gouvernement du Québec :

- titres hiérarchisés pour la structuration des pages;
- équivalent textuel à toute image;
- étiquette pour tous les champs de formulaire;
- libellé explicite à tous les liens;
- distinction du contenu et de la structure par l'utilisation de feuilles de style CSS;
- évitement des fenêtres surgissantes et des tableaux de données;
- niveaux de contraste de couleurs suffisants;
- et bien plus!

L'accessibilité du site a été vérifiée avec les navigateurs suivants : Firefox, Edge, Google Chrome et Safari.

Des outils d'évaluation ont également été utilisés comme le Valideur HTML du W3C, [WAVE Web Accessibility Tool](#), Colour Contrast Analyser, NVDA, Jaws et VoiceOver. Les versions utilisées sont les plus récentes disponibles début 2021.

**Vous utilisez un lecteur d'écran et vous n'arrivez pas à postuler sur notre site ?**

Nous t'invitons à postuler en utilisant notre [formulaire adapté](#).

## Page de l'enseignement

[Stages professionnels, collégiaux ou universitaires - L'enseignement au CISSS de la Montérégie-Centre](#)

### Guide pour les stagiaires

#### Inclusion et Accessibilité

Au CISSS de la Montérégie-Centre, nous souhaitons favoriser l'inclusion et l'accessibilité dans nos milieux de stage. Ainsi, si tu es une personne en situation de handicap et que tu souhaites bénéficier d'une mesure d'adaptation, n'hésite pas à nous en informer dès maintenant. Cela nous aidera à trouver ensemble des solutions pour répondre à tes besoins, dans la mesure du possible. Toutes les informations partagées seront traitées avec respect et confidentialité.

Pour plus d'information, tu peux communiquer avec le Guichet des stages : [stages.ciSSSMc16@ssss.gouv.qc.ca](mailto:stages.ciSSSMc16@ssss.gouv.qc.ca)

## Annexe 2 : Actualités I-Centre 2025-12-03 Des parcs inclusifs pour tous



Bons coups ! Le 3 décembre, nous soulignons la Journée internationale des personnes handicapées, une occasion de réfléchir à l'importance de créer des milieux accessibles et inclusifs.

L'accessibilité universelle ne se limite pas à des normes elle transforme la qualité de vie et favorise la participation sociale. L'Institut Nazareth et Louis-Braille (INLB) du CISSS de la Montérégie-Centre, l'équipe est fière de contribuer à cet objectif grâce à une initiative concrète offerte en collaboration avec le CISSS de la Montérégie-Ouest ainsi que Loisirs et Sport Montérégie. La formation « L'accessibilité pour tous » est la seule sur l'aménagement inclusif des espaces de loisirs qui est offerte par un CISSS ou un CIUSSS

En septembre dernier, Barbara Martin, spécialiste en orientation et mobilité à l'INLB du CISSS de la Montérégie-Centre et Catherine Chang, ergothérapeute au Centre de réadaptation en déficience physique au CISSS de la Montérégie-

Ouest, ont offert une journée complète de formation gratuite à cinq villes de la Montérégie : Longueuil, Saint-Basile-le-Grand, Saint-Jean-sur-Richelieu, Saint-Alexandre et Marieville.

Les participants ont pu vivre une expérience interactive et enrichissante, ponctuée de mises en situation concrètes et d'échanges dynamiques sur le terrain. Réunis au Parc de la Cité à Longueuil, ils ont pu :

- ✓ Comprendre l'impact de l'environnement sur les situations de handicap;
- ✓ Se sensibiliser aux différents profils fonctionnels (moteurs et visuels);
- ✓ Découvrir des aménagements favorisant la participation universelle.

Nous soulignons ce travail de collaboration qui nous permet d'être un partenaire incontournable dans la création de milieux de vie accessibles à toutes et à tous en sensibilisant et outillant les municipalités pour adapter leurs installations existantes ou concevoir des projets inclusifs dès le départ.

Bien que la formation soit récente, elle porte déjà ses fruits : deux nouvelles demandes d'accompagnement pour des projets de parcs ont été reçues! Comme cette formation sera offerte de façon annuelle à des emplacements différents dans la région, nous avons espoir que de nombreux citoyens pourront en bénéficier.

## Annexe 3 : Signalisation dans la MDA de St-Jean et la MDA-MA de Carignan

Exemples d'accessibilité – Pictogrammes, signalisation et aménagements dans nos Maisons des aînés et alternatives. (Saint-Jean-sur-Richelieu et Carignan)

Ce document illustre, à l'aide de photos prises dans nos sites, des exemples concrets de pictogrammes et d'éléments de signalisation qui contribuent à l'accessibilité pour les personnes handicapées. Tout a été pensé pour offrir une facilité de déplacement ; la police choisie comporte des caractères plus espacés et les panneaux ont été conçus avec un fort contraste entre les divers éléments pour faciliter la perception visuelle. Le braille est systématiquement utilisé sous – ou à côté – de la signalisation générale. Les portes extérieures sont toutes munies de capteurs sans contact pour l'ouverture de celles-ci des barres d'appuis sont accessibles partout dans les corridors et les différentes pièces. Les salles de bains dans les chambres sont adaptées et les salles de toilettes pour les visiteurs le sont aussi.

Exemples illustrés – Signalisation et aménagements qui favorisent l'accessibilité.



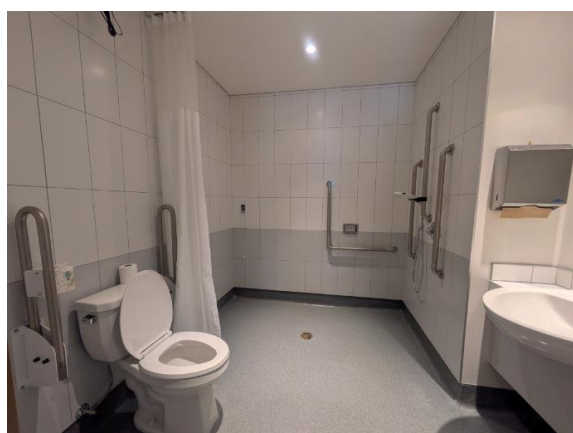
*Pictogramme toilette accessible (icône fauteuil roulant) et bandeau braille.*



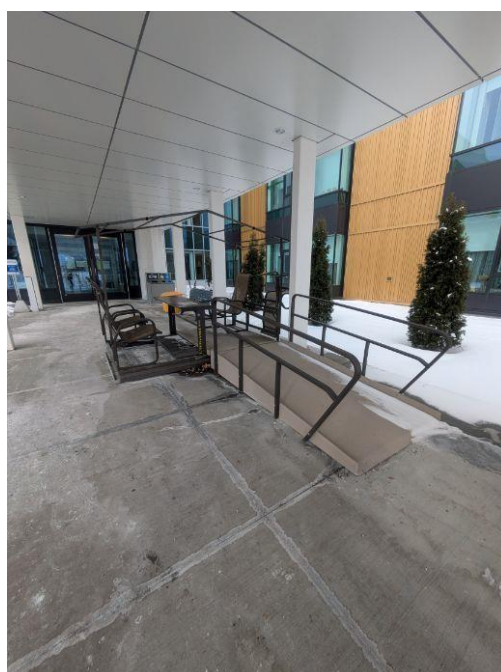
*Signalisation directionnelle; présence de main courante continue et braille.*



*Signalisation directionnelle contrastée avec main courante, bandeau braille et capteur sans contact pour ouverture de porte.*



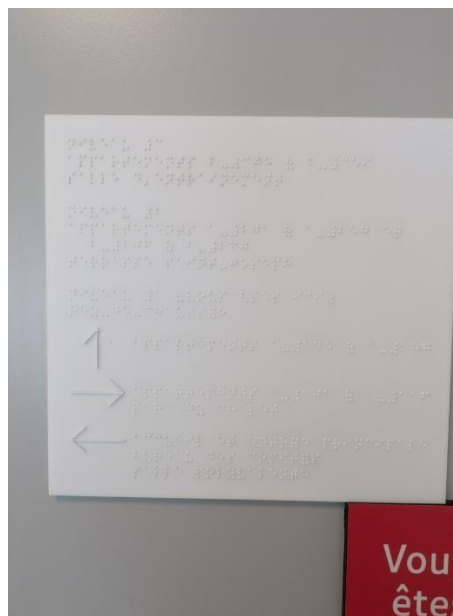
*Salles de bain adaptées : douches accessibles, barres d'appui multiples, siège de douche amovible, toilette surélevée, robinetterie accessible et lève-personne.*



*Accès à une balançoire extérieure avec rampe sécurisée et espace pour accueillir un fauteuil.*



*Espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées près des entrées principales.*



*Panneau directionnel entièrement en braille avec flèches tactiles.*



*Hauteur adaptée des dispositifs dans les chambres (interrupteurs et thermostat).*



*Ascenseurs avec boutons à hauteur accessible en fauteuil, main courante continue et espace de manœuvre suffisant.*



*Portes automatiques avec capteur ouvrant vers l'extérieur et capteur extérieur sans contact à distance adéquate des portes pour libérer l'espace.*



*Long couloir équipé d'une main courante continue et exemple de pictogrammes utilisés sur les capteurs sans contact.*

## Bons coups observés

- Usage de pictogrammes standardisés et facilement reconnaissables (toilettes accessibles, ascenseurs, escaliers, buanderie).
- Contrastes élevés (pictogrammes et typographie blanche sur fond foncé ou l'inverse) qui améliorent la lisibilité pour les personnes ayant une basse vision.
- Présence systématique de barres d'appui, rampes intérieures et extérieures.
- Utilisation du braille (panneaux directionnels, toilettes, numéros de chambres).
- Aménagements de salles de bain adaptées complètes (barres d'appui, dégagements, douches accessibles).
- Ascenseurs spacieux et boutons accessibles.

## Enjeux possibles

- Uniformiser la hauteur des bandeaux de braille. Parfois, selon l'espace disponible, il est situé directement sous la signalisation générale ou sur le côté de celle-ci.
- Assurer la résistance des matériaux (textures, reliefs) au nettoyage afin de préserver la lisibilité tactile des bandeaux de braille.
- S'assurer de l'entretien des capteurs sans contact aux portes extérieures et intérieures.

# Annexe 4 : Capsule d'information no 25 – La Politique Équité, Diversité, Inclusion et Accessibilité (ÉDIA) : c'est bon à savoir!



## Capsule d'information no 25

16 mars 2026

### La Politique Équité, Diversité, Inclusion et Accessibilité (ÉDIA) : c'est bon à savoir!

Public visé : Tous les employés, les cadres, les médecins, les professionnels, les membres du personnel de soutien, les stagiaires et les bénévoles

#### À RETENIR

- Le CISSSMC a adopté une politique officielle ÉDIA visant des environnements équitables, inclusifs et accessibles et sécuritaires.
- Chaque personne a un rôle actif à jouer au quotidien pour favoriser le respect, l'inclusion et la prévention des discriminations.
- L'ÉDIA se traduit par des gestes simples et concrets qui améliorent la qualité des interactions entre collègues et avec les usagers.

#### DÉFINITION

La Politique ÉDIA a pour objectif de garantir que toutes les personnes, autant les employés que les usagers, puissent offrir et recevoir des services dans des environnements équitables, respectueux de la diversité, favorisant l'inclusion et assurant l'accessibilité pour tous.

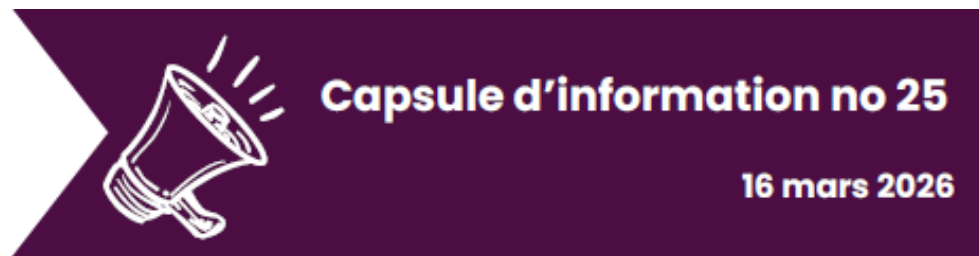
#### CONCRÈTEMENT

Adopter et encourager des comportements équitables, inclusifs et respectueux de la diversité, qui favorisent également l'accessibilité, contribue directement à la mission de la politique ÉDIA. Par exemple, en adoptant les actions suivantes :

- Rester attentif aux suppositions spontanées et ajuster ses comportements afin de favoriser l'équité.
- Faire preuve de respect et d'ouverture dans ses interactions, notamment en évitant les blagues ou commentaires liés à l'âge, à la situation de handicap, à l'accent, à la culture, à la tenue vestimentaire, à la religion ou à l'origine des collègues et des usagers.
- Prendre le temps d'écouter les collègues et les usagers, en particulier les personnes qui s'expriment moins spontanément.
- Utiliser les pronoms et les noms en fonction de ceux choisis par la personne concernée.
- Favoriser l'accessibilité à l'information et aux espaces en adaptant les supports de communication ou en aménageant des lieux.
- Adapter ses interventions pour tenir compte des réalités et des besoins spécifiques de chacun.
- Veiller à améliorer les services offerts ou l'ambiance de travail afin de les rendre plus inclusifs.

[santemc.quebec/agrement](http://santemc.quebec/agrement)

Québec



## La Politique Équité, Diversité, Inclusion et Accessibilité (ÉDIA) : c'est bon à savoir!

Public visé : Tous les employés, les cadres, les médecins, les professionnels, les membres du personnel de soutien, les stagiaires et les bénévoles

### Actions organisationnelles ÉDIA mises en place et en cours

- Comité ÉDIA mis en place, représentatif des fonctions et parties prenantes (employés, gestionnaires, médecin, etc.) et de la diversité (diversité sexuelle et de genre, culturelle, etc.)
- Mise en œuvre de la politique et création de la page intranet ÉDIA
- Application du Plan d'action pour les personnes handicapées
- Projet de jumelage interculturel

### OÙ TROUVER LES DOCUMENTS

Ces documents sont disponibles dans l'intranet, dans la section *Politiques organisationnelles*.

[ÉDIA au coeur du CISSS de la Montérégie-Centre](#)

[Programme de jumelage interculturel](#)

[Plan d'action à l'égard des personnes handicapées \(PAPH\)](#)

[Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2025-2026](#)

Centre intégré  
de santé et de  
services sociaux de  
la Montérégie-Centre

Québec 

[santemc.quebec/agrement](https://santemc.quebec/agrement)